



# UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

## TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

Las mujeres de los establecimientos hoteleros: Check-in  
hacia la discriminación

Autor/es

MARÍA GUTIÉRREZ GIL DE MURO

Director/es

SERGIO ANDRÉS CABELLO

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Departamento

CIENCIAS HUMANAS

Curso académico

2018-19



***Las mujeres de los establecimientos hoteleros: Check-in hacia la discriminación***, de MARÍA GUTIÉRREZ GIL DE MURO  
(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.  
Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los titulares del copyright.



**UNIVERSIDAD  
DE LA RIOJA**

# **TRABAJO FIN DE GRADO**

## **LAS MUJERES DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS: CHECK IN HACIA LA DISCRIMINACIÓN**

**AUTOR/A:** María Gutiérrez Gil de Muro

**DIRECTOR/A:** Sergio Andrés Cabello

**FACULTAD:** Ciencias Jurídicas y Sociales

**TITULACIÓN:** Relaciones Laborales y Recursos  
Humanos

**CURSO ACADÉMICO:** 2018/2019



## Resumen

Las mujeres son uno de los principales colectivos más discriminados en cuanto a la contratación en el mercado laboral. La mayor parte del capital humano en el sector turístico está formado por mujeres, aunque existen barreras invisibles que dificultan la promoción laboral de éstas a puestos más altos por la relevante responsabilidad que estos suponen “techo de cristal”. La tasa de discriminación es mayor que la de los hombres, siendo la tasa de población inactiva femenina mayor 58% frente a un 41,8% (Rodríguez, 2018). En los puestos de media y alta responsabilidad es más notable la escasa presencia de mujeres mientras que en las ramas inferiores de estas organizaciones no es destacable puesto que la gran mayoría son mujeres dejando los cargos de gerente/director de los distintos departamentos al género masculino. Se puede apreciar una clara relación entre los roles domésticos asignados de forma innata a las mujeres con los roles profesionales que definen sus puestos de trabajo aunque dicha concepción varía en función del cargo desempeñado por las mujeres en el interior de la organización.

**Palabras Clave:** Discriminación, Roles, Directora, Camarera, Sector Turístico, “Feminizados”, “Masculinizados”

## Abstract

Women are one of the main most discriminated collectives with regard to hiring in the labor market. Most of the human capital in the tourism sector is made up of women, although there are invisible barriers that hinder their promotion to higher positions due to the relevant responsibility that such positions imply "glass ceiling". The rate of discrimination is higher than that of men, being the rate of female inactive population greater than 58% compared to 41.8% (Rodriguez, 2018). The limited presence of women is more notable in medium and high responsibility positions, while it is not that remarkable in the lower branches of these organizations, since the great majority are women, leaving the positions of manager/director of the different departments to masculine gender. A clear relationship between domestic roles innately assigned to women and professional roles that define their jobs may be appreciated, although such conception varies according to the position held by women within the organization.

**Key Words:** Discrimination, Roles, Director, Waitress, Tourism Sector, "Feminized", "Masculinized".



## INDICE

1. Introducción .....	7
2. Metodología.....	9
3. Marco teórico.....	11
3.1 Situación de la mujer en el sector turístico .....	11
3.2 Colectivos más afectados del sector turístico .....	12
3.3 Brecha salarial en el sector turístico .....	13
3.4 Roles sexuales y relación con el puesto de trabajo .....	14
4. El caso de las kellys.....	16
5. ¿Cómo afecta la crisis de 2008 al sector turístico?.....	20
6. Análisis del subsector hotelero .....	24
6.1 Subsector de hoteles y alojamiento.....	24
6.2 Subsector de hostelería y restauración.....	25
7. Representatividad y empoderamiento de la mujer en el sector turístico .....	26
7.1 Subjetividad e identidad de las trabajadoras en el sector turístico .....	28
7.2 Empoderamiento de la mujer en el sector turístico.....	32
8. Conclusiones.....	34
Bibliografía.....	37
Anexos.....	39





## 1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico presenta mayor participación femenina respecto al resto de sectores. Cuenta con el 55,5% de mujeres a escala global en la industria turística y aunque la participación de este colectivo es relevante en el sector turístico, la mujer suele estar más desprestigiada en términos de menor remuneración y especialización. Los puestos más ocupados son cargos de atención al cliente y gestión interna por lo que se puede deducir que tienen mayor dificultad que los hombres para ascender a puestos directivos o de responsabilidad lo que las sitúa en las ramas más bajas de la organización<sup>1</sup>.

El origen de esta desigualdad o inferioridad de las mujeres respecto a los hombres en el mercado laboral es la división sexista del trabajo, esto es, las mujeres son las que se encargan de forma preferente del cuidado de hijos y familiares y del trabajo doméstico no remunerado por lo que dedican más del doble de horas que los hombres. Si se suman las horas de trabajo remuneradas de las mujeres y las no remuneradas resultan ser mayores que las de los hombres.

Los datos acerca de la tasa de inactividad según la EPA es mayor en mujeres que en hombres ya que en 2017 el número de paradas en el sector servicios era de 1.496.996 mientras que el número de hombres parados se reducía a 847.491, dato contradictorio como se va a ver más adelante ya que no se puede asociar este fenómeno a una escasa o falta de formación del colectivo femenino debido a que presentan mayor porcentaje de escolarización en escuelas de turismo, así como en grados de gestión y alojamiento hotelero por lo que resulta difícil de entender la escasa representación de las mujeres en esferas altas

Se aprecia una clara segregación ocupacional en el mercado laboral y como punto de partida de este artículo, en el sector turístico. Se puede afirmar que la posición de la mujer en el mercado laboral ha evolucionado considerablemente, pero se sigue apreciando desigualdad principalmente en la temporalidad, la precariedad del sector vinculado a las mujeres y la mayor carga de trabajo no remunerado sobre las mismas. No obstante, cabe destacar que en el sector turístico las mujeres tienen mayor participación en puestos de poder, y la brecha salarial es menor respecto a otros sectores.

---

<sup>1</sup> Fuente: “La industria hotelera falla en igualdad”, *Hosteltur*, 21/02/2012. Disponible enlace web: [https://www.hosteltur.com/167050\\_industria-hotelera-falla-igualdad.html](https://www.hosteltur.com/167050_industria-hotelera-falla-igualdad.html)

Desde un punto de vista sociológico, se observa una importante desigualdad de género respecto al salario y puestos de responsabilidad, puesto que la mayoría de los bajos cargos, como camareras de piso están cubiertos principalmente por mujeres y los altos cargos, como jefes de departamentos, directores, se sustentan principalmente por hombres. La concepción acerca de esta situación de inferioridad, discriminación, subordinación de la mujer difiere entre unas y otras en función del puesto que ocupan en el establecimiento hotelero como se podrá observar más adelante.

Principalmente el objeto de estudio de este trabajo se basa en analizar al colectivo femenino en los establecimientos hoteleros y *grosso modo* en el sector turístico. Identificar cuáles son sus roles en dichos establecimientos en base a su formación académica y cuál es la probabilidad de ascenso a cargos superiores desde una perspectiva comparativa con el colectivo masculino.

El principal objetivo de esta investigación es analizar el papel de las mujeres en los establecimientos hoteleros. Se plantea una hipótesis de partida en relación al objeto de estudio y al objetivo principal que fuese la vinculación entre el papel de las mujeres en ese sector y su vinculación con los roles sexuales más tradicionales.

Como objetivos secundarios, se ha planteado identificar los puestos desempeñados por las trabajadoras en los establecimientos hoteleros, analizar la existencia de sexismo en dichos establecimientos, así como distinguir que puestos están más “feminizados”, y en consecuencia cuales están “masculinizados”. También comprobar la brecha salarial existente, aunque sea uno de los sectores con menor desigualdad en cuanto a la remuneración.

Finalmente, se ha pretendido conocer la repercusión de los distintos trabajos realizados por el colectivo femenino, así como conocer la subjetividad/ identidad como trabajadoras del sector turístico además de estudiar o analizar si la mujer ha adquirido un mejor posicionamiento, es decir, si tiene más representación y poder en los establecimientos hoteleros.

Para ello, se ha analizado información sobre la mujer en el mercado de trabajo precisando en el sector turístico a través de distintas fuentes secundarias como artículos científicos, notas de prensa, capítulos de libros... complementado con el trabajo de campo a través de la realización de entrevistas a distintas mujeres de diferentes establecimientos hoteleros, de edades diferentes y por supuesto, con puestos de trabajo distinguidos.

## 2. METODOLOGÍA

Ese artículo se basa en la combinación de fuentes primarias de carácter cualitativo, con fuentes secundarias. La muestra es reducida y pretende dar a conocer una visión global respecto al principal objeto de estudio, las mujeres de los establecimientos hoteleros y la consecuente condición de inferioridad de las mismas en estas instituciones.

Se trata de una investigación exploratoria con la finalidad de abordar la realidad existente de las mujeres en los establecimientos hoteleros y consecuentemente extraer conclusiones en cuanto a la existencia de subordinación de las mismas y discriminación en dichos establecimientos.

Para ello, se ha consultado literatura académica referente al objeto de estudio que aborda la cuestión de la desigualdad existente en el sector del turismo, las consecuencias de esta segregación ocupacional y la brecha salarial existentes, así como la repercusión en el colectivo femenino ya que es el más afectado. Para ello se han extraído datos procedentes del Instituto Nacional de Estadística (INE), la Encuesta de Población Activa (EPA), revistas como HOSTELTUR, así como artículos científicos que abordan la cuestión de la desigualdad de las mujeres respecto a los hombres en el sector turístico como por ejemplo, *La desigualdad entre hombres y mujeres en el sector hostelero español* (Brotons, Huete y Sigüenza, 2016) y *La mujer en el subsector del alojamiento* (Sigüenza, 2011) incluyendo el caso de la Costa Blanca para proporcionar un marco teórico y abordar la cuestión de las mujeres en los establecimientos hoteleros.

En cuanto a las fuentes primarias, se han realizado entrevistas a un representante de cada variable significativa de distintos establecimientos hoteleros con el objetivo de contrastar la información para más representatividad en la interpretación de los resultados finales. También se han introducido citas textuales de fuentes secundarias para hacer la muestra más representativa. Se pueden apreciar en el capítulo 4 del informe.

Se han analizado también los distintos empleos que conforman el equipo hotelero, entre ellos los que se desempeñan en el subsector de hoteles y alojamientos y también los referentes a la hostelería y la restauración. Entre ellos podemos destacar el equipo directivo tanto directores, gerentes o jefes de departamento como recepcionistas, camareras de piso, cocineros y camareros.

Las variables que se van a tener en cuenta principalmente son la edad (20-39 años y >40 años), el puesto de trabajo desempeñado (cocinera, camarera de pisos y directora), la categoría del hotel (H3 o H4) y la antigüedad del puesto de trabajo (<5 años, 6-10, 11-20, >20). Se han realizado dos entrevistas por cada puesto de trabajo.

### **3. MARCO TEÓRICO**

En España, el turismo representa alrededor del 12% del empleo nacional y da trabajo a más de dos millones de personas, cifra que ha ido aumentando paulatinamente (Instituto de Turismo de España, 2018)

Según el INE (2013) las mujeres suponen casi el 60% del capital humano en el sector turístico. Se encuentran en una posición inferior que los hombres empleados en dicho sector ya que éstas sufren una brecha de género y salarial notable. Es el colectivo más afectado y se observa una evidente relación entre roles domésticos y profesionales asociados a la mujer (Huete et al., 2016).

#### **3.1 SITUACION DE LA MUJER EN EL SECTOR TURISTICO**

La notable incorporación de la mujer al mercado laboral se remonta a los años 80, dado que se motivó un aumento paulatino del número de mujeres que desearon acceder a una actividad laboral. Este fenómeno se debe principalmente a la destrucción del tradicional rol relacionado con el cuidado de hijos y de la casa en general y al potencial deseo de ser mujer independiente. La industria turística cuenta con mayor participación de mujeres ofreciendo oportunidades laborales importantes para este colectivo, aunque son mayoritariamente peores en términos de remuneración y reconocimiento social. La incorporación de la mujer al mercado laboral de turismo se ha producido de forma paulatina y sostenida en los últimos años. Este crecimiento se ha visto favorecido por los cambios en los roles que las mujeres desempeñan en la sociedad y en la familia, así como por la proliferación de los contratos a tiempo parcial, el aumento de los niveles de formación entre las trabajadoras y el potencial deseo de ser mujeres independientes con ingresos propios (Huete, et al., 2016).

Es una industria fácilmente accesible ya que puede ser descrita como precaria por la estacionalidad de este tipo de trabajo, los bajos salarios, los puestos de trabajo poco cualificados y las pocas oportunidades para desarrollar una carrera profesional para el colectivo femenino (Alonso y Rodríguez, 2011).

De acuerdo con la Encuesta de Población Activa (EPA) realizada el segundo trimestre de 2018, las personas activas con más ocupación en el subsector de la hostelería es el referente a servicios de alojamiento y servicios de comida y bebida son mujeres de entre 30 y 44 años.

La incorporación de la mujer al mercado laboral ha causado cambios sociales tales como que las mujeres tengan compatibilizar el trabajo doméstico con el empleo remunerado, fenómeno que queda lejos del colectivo masculino ya que de forma innata se atribuye a las mujeres.

Como consecuencia la mujer se ha visto obligada a demandar empleo temporal o a tiempo parcial para hacerse cargo del hogar, además de que son mayoritariamente las que optan por coger excedencias para el cuidado de los hijos (INE y Ministerio de Empleo y SS, 2016). A su vez, la relevante tasa de mujeres en el sector turístico es debido a que este sector se define como un sector abierto que facilita la incorporación al mercado laboral de colectivos con dificultades de inserción laboral ya que la flexibilidad de horarios que se ofertan facilita compaginar el trabajo personal con el trabajo profesional. Como se verá más adelante, la situación de inferioridad de la mujer respecto al género masculino es muy notable ya que un dato interesante acerca de la ocupación en el sector es la escasa representación de éstas en los Consejos de Administración siendo la tasa de matriculación en escuelas de turismo mayor que la de los hombres.

### **3.2 COLECTIVOS MÁS AFECTADOS DEL SECTOR TURÍSTICO**

Según el estudio de Exceltur sobre *El empleo en el sector turístico*, 2018, se consideran grupos con más dificultades para acceder al sector turístico los jóvenes, mujeres entre 19 y 25 años, mayores de 45 años y personal carente de estudios relacionados con la hostelería, gestión y dirección y hoteles, así como graduados en turismo.

Según los datos de la EPA en España 1 de cada 4 mujeres mayores de 45 años con estudios primarios no encuentran empleo. Las características de las actividades turísticas han favorecido la integración de este colectivo en actividades vinculadas a la hostelería, principalmente en alojamiento y bebidas, lo que explica que la proporción de este colectivo entre las empresas turísticas sea un 30,9% superior al del resto de sectores de la economía española, dando empleo a 56,3 mil mujeres, según los mismos datos de la EPA.

Aun así, las mujeres que consiguen encontrar empleo no logran ascender a altos cargos. Existen prejuicios en la sociedad por razón de género que dan lugar al llamado "techo de cristal", barreras invisibles que impiden el acceso de las mujeres a puestos más elevados de dirección y responsabilidad.

En el informe *Global Report on Women in Tourism* de World Tourism Organization (2011) se observa una clara discriminación reflejada en el colectivo femenino evidenciada en los siguientes datos; en primer lugar, hay menos mujeres con contrato indefinido (70% vs 64%), la tasa de temporalidad es superior en las mujeres (35% vs 29%), hay muchas más mujeres trabajando a tiempo parcial (63% vs 36%) y según la Encuesta Anual de Estructura Salarial del INE de 2011, las mujeres que trabajan en el sector de la hostelería cobran en promedio mucho menos que los hombres (12,64€ frente a 16,21€).

La tasa de inactividad también es mayor para las mujeres ya que son ellas las que se ocupan de los cuidados de los hijos, personas de avanzada edad o dependientes. Exactamente, un 6,7% de mujeres frente un 0,6% de hombres no trabaja para hacerse cargo de estos cuidados (Alonso y Rodríguez, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su informe anual *Perspectivas internacionales sobre las mujeres empleadas en la hostelería, la restauración y el turismo* muestra cómo en términos generales son los hombres quienes ocupan cargos gerenciales y puestos de mayor responsabilidad, pese a que las mujeres representan entre el 60% y el 70% de los trabajadores en la industria por lo que la posibilidad de que las mujeres desarrollen su carrera profesional en el sector es prácticamente imposible ya que los altos cargos están ocupados por la figura masculina.

### **3. 3 BRECHA SALARIAL EN EL SECTOR TURISTICO**

Existe una brecha salarial por cuestión de género en el sector turístico la cual afecta negativamente a las mujeres. No obstante, desde el punto de vista de las estrategias y planes de Recursos Humanos se deja claro que no existe una discriminación salarial directa entre hombres y mujeres, esto es, no hay una intencionalidad discriminatoria por razón de sexo ni a mujeres ni a hombres (Figuerola y Segovia, 2015, citado en Alonso y Rodríguez, 2018).

La mujer percibió un salario inferior al del hombre en un 20% en el año 2016, frente al 21,7% en el año 2007 por lo que no ha habido una evolución favorable hacia el colectivo femenino ya que trabajan más a tiempo parcial, con contratos temporales y en actividades con remuneraciones más bajas como se ha redactado anteriormente. <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Fuente: “Las kellys, la brecha salarial y las subcontratas, prioridades del Gobierno en el plan contra la precariedad de 2018. *El País*, 12/08/2018. Disponible en: [https://elpais.com/economia/2018/07/11/actualidad/1531337412\\_675864.html](https://elpais.com/economia/2018/07/11/actualidad/1531337412_675864.html)

Un estudio realizado por Exceltur a partir de la Encuesta de Estructura salarial del INE en 2018 refleja que la brecha salarial entre hombres y mujeres en las ramas turísticas es de las menores en comparación con otros sectores. Concretamente, entre las actividades de mercado y eliminando los servicios públicos, la hostelería registra con el 15,8% la menor diferencia entre el salario percibido por hombres y mujeres de todos los grandes sectores de la economía española, traducido en aproximadamente 5.000 euros anuales menos. Aunque en el caso del personal directivo la brecha de la hostelería se incrementa hasta el 22,8%, por tano la diferencia salarial es más evidente a medida que los puestos de trabajo requieren mayor responsabilidad.

### **3.4 ROLES SEXUALES Y RELACION CON EL PUESTO DE TRABAJO**

Según el primer informe sobre desigualdad laboral en el sector turístico realizado por Turijobs para evaluar la discriminación laboral sexista, el 67% de las mujeres que trabaja en el sector turístico ha sufrido discriminación, principalmente en los puestos intermedios y en los puestos de una mayor responsabilidad. Este estudio demostró que tanto las mujeres como los hombres son conscientes de la discriminación existente en el sector, tanto salarial como de ocupación. Se realizaron aproximadamente 900 encuestas independientemente del género, y el servicio de cocina es el más afectado, se sufre más discriminación y la actividad menos afectada es la relacionada con pisos y limpieza<sup>3</sup>.

Estos resultados están más asociados a la relación entre los roles sexuales y los tipos de empleo. Esto es, debido a qué las mujeres siempre han priorizado el cuidado de su familia frente a su carrera profesional, todo lo contrario que los hombres ya que estos no se involucran de igual manera en el trabajo doméstico, la conciliación laboral y familiar supone una problemática en el colectivo femenino sin ocasionar dificultades para el colectivo masculino.

Respecto a la polémica situación de conciliación laboral y familiar, se produce una lucha ya que el rol sexual característico del hombre se ubica en el ámbito profesional en cambio el de la mujer se sitúa en el ámbito doméstico (Alonso y Rodríguez, 2018).

Investigaciones han demostrado que las mujeres desempeñan puestos “feminizados” como limpiar, cocinar, atender mesas, mientras que los hombres ocupan puestos de

---

<sup>3</sup> Fuente: “El 67% de las mujeres sufre discriminación según Turijobs”. En revista *HOSTELTUR*, 2018. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/020953\\_el-67-de-las-mujeres-sufre-discriminacion-laboral-segun-turijobs.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/020953_el-67-de-las-mujeres-sufre-discriminacion-laboral-segun-turijobs.html)



liderazgo con lo cual se puede afirmar que los puestos atendidos por mujeres son una propagación del trabajo doméstico (Alonso y Rodríguez,2018).

Como consecuencia, la actividad de empleadora de personal doméstico se encuentra recogida como la actividad más feminizada en función a una encuesta realizada por la EPA en 2017.

#### 4. EL CASO DE LAS KELLYS

Aunque las camareras de piso parezcan invisibles son piezas imprescindibles en el sector hotelero, representan entre el 20% y 30% y es el capital humano del hotel con menos atención y cuidado<sup>4</sup>. Son las llamadas "kellys", esta palabra tiene doble significado aunque muy relacionado, es de origen griego y significa “mujer luchadora”, son descritas como mujeres enérgicas, responsables, organizadas aunque también proviene de un juego de palabras, “la Kelly, la que limpia”. Esta organización de camareras de pisos se creó en 2014 por Internet y fue en 2016 cuando decidieron hacer firme su existencia y crearon una asociación llamada “Las kellys”. Se ha creado como protesta a su trabajo y estas mujeres están empezando a hacerse oír ya que definen tanto su trabajo como sus condiciones laborales como precarias. Cerca de 100.000 mujeres en España desempeñan este trabajo y cobran aproximadamente 800€ excediendo su jornada de las 40 horas semanales, situación que se fue degradando con la llegada de la crisis a España en 2008. Su trabajo se basa principalmente en hacer camas, limpiar baños, llevar lavanderías, plegar toallas y sacarle brillo a la habitación del hotel para que el huésped encuentre todo impoluto. Este trabajo se ha ido precarizando profundamente ya que ha aumentado el trabajo a tiempo parcial, los contratos son eventuales y se está empezando a subcontratar el servicio de limpieza en los hoteles para abaratar los costes llegando a cobrar dos euros por hora de trabajo. La carga de trabajo, los ritmos y las presiones han llegado a extremos que están poniendo en riesgo su salud física y psíquica.<sup>5</sup>

Argumentan que es un trabajo cada vez más precario, “ya nos quitan hasta la categoría de camarera de piso, que es nuestra profesión y te ponen como limpiadora”<sup>6</sup>. Esta situación se agrava cuanto más grande es el hotel, es decir, cuantas más habitaciones tenga, más se acumula la carga de trabajo para las camareras de pisos. En hoteles pequeños se limpian entre 17-18 habitaciones al día, en hoteles medianos entre 20-21 habitaciones al día, y en hoteles grandes aproximadamente 24-25 habitaciones al día.

---

<sup>4</sup> Fuente: “La precariedad tras el cartel limpie esta habitación” 11/11/2015. Disponible en:

[https://www.eldiario.es/catalunya/economia/precariedad-cartel-limpie-habitacion\\_0\\_451105872.html](https://www.eldiario.es/catalunya/economia/precariedad-cartel-limpie-habitacion_0_451105872.html)

<sup>5</sup> Fuente: “Las kellys exigimos medidas reales contra la sobrecarga laboral” 22/08/ 2018. Disponible en:

<https://laskellys.wordpress.com/2018/07/22/las-kellys-exigimos-medidas-reales-contr-la-sobrecarga-laboral/>

<sup>6</sup> Fuente: “Miles de camareras de piso se rebelan contra la precariedad laboral: Cobraba 1,13 euros la hora”, 21/03/2018. Disponible en: [https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/miles-de-camareras-de-piso-se-rebelan-contr-la-precariedad-laboral-cobraba-113-euros-la-hora\\_20160522574202f64beb287180b2bda8.html](https://www.lasexta.com/noticias/sociedad/miles-de-camareras-de-piso-se-rebelan-contr-la-precariedad-laboral-cobraba-113-euros-la-hora_20160522574202f64beb287180b2bda8.html)

A continuación se exponen unas citas textuales tanto de fuentes primarias como secundarias que reflejan y hacen ver la situación de estas mujeres en los establecimientos hoteleros.

*La mujer se encuentra en una situación precaria. Este trabajo está mal pagado. Es mucho trabajo para poco dinero. (H3/camarera de pisos/>40 años/>20)*

*Yo trabajo en un hotel de cinco estrellas, que supuestamente tiene una categoría para los clientes, pero para el trabajador no, porque tenemos que trabajar como máquinas. Tienes que hacerte unas habitaciones de salida en 35 minutos, donde entran dos camas twin de 110 cm cada una, una cama extra. Te dan tres o cuatro suites de sesenta metros cuadrados y te dan 45 minutos. ¿Cómo acabas al final del día? ¿Qué les dices a tus niños? “Dame un vaso de agua para tomarme una aspirina”, y a acostarte a las seis o a las siete de la tarde, cuando llegues, para levantarte el otro día a las siete de la mañana, para volver otra vez... Y así durante siete u ocho días seguidos. (Esperanza, camarera de piso, Barcelona)<sup>7</sup>*

*Una explotación total ese hotel. Yo he llegado a desmayarme. Un mes de agosto me dejaron a mí sola con toda la limpieza, o sea el trabajo de dos personas, y mis compañeros me encontraron desmayada en el bar con el aspirador, porque es que mi cuerpo no podía más. (Mónica Moreno, camarera de pisos, Madrid)<sup>8</sup>*

Además, las dolencias que sufren por realizar estas actividades tan mecánicas no están reconocidas como enfermedades profesionales en la Seguridad Social. Casi todas ellas sufren problemas en los hombros, brazos y también en el cuello, los cuales se acaban extendiendo a la cadera, nalgas, muslos y rodillas. La consecuencia directa es la acotación de la vida laboral de estas trabajadoras, ya que muchas de ellas se ven obligadas a coger bajas lo que empeora su posición en el mercado de trabajo debido a la temporalidad a la que ya están sujetas. La mayoría de ellas no llegan a jubilarse por las dolencias y

---

<sup>7</sup> Fuente: “Hoy he trabajado, mañana ya no lo sé”. En revista, *CONTEXTO*. 07/3/2018. Disponible en: <https://ctxt.es/es/20180307/Politica/18210/huelga-feminista-camareras-piso-testimonios-8M.htm>

<sup>8</sup> Ibídem

enfermedades que han ido arrastrando durante sus intentas jornadas de trabajo por lo que se ven obligadas a cesar su relación de trabajo con los hoteles antes de los 65 años. Las actividades desempeñadas por las camareras de pisos implican posturas forzadas ocasionando riesgos ergonómicos y por ello, estas trabajadoras piden la evaluación de los riesgos, la jubilación anticipada y establecer metodologías para evitar riesgos laborales que perjudiquen la salud de las *kellys*.

*Van pasando los años y cada vez te va doliendo más el cuerpo, porque se te desgastan los huesos de tanto esfuerzo físico que sacas de tu cuerpo. Y van pasando los años y tú vas haciendo el trabajo cada vez más lenta porque ya no puedes más y cuando llegas a una cierta edad, tú dices, dentro de nada ya no me llaman, ya no me llaman porque antes hacía las habitaciones en media hora y ahora las hago en tres cuartos de hora. Y cuando llegas a una cierta edad, ¿a dónde te vas? ¿Quién te va a contratar? (Carmen León, camarera de piso, CAPISE, Sevilla)<sup>9</sup>*

*Yo me desayunaba un Ibuprofeno todos los días, así directamente. Todas las mañanas uno y, ¡hala! ya estaba fresca para aguantar el día. (Ana María, gobernanta, Valencia)*

Además, como se ha dicho anteriormente la mayoría de empresas turísticas deciden externalizar estas tareas para reducir sus costes contratando empresas multiservicio que reducen los sueldos del convenio de la hostelería un 40%. Por ello, este colectivo afectado está exigiendo soluciones debido al exceso de trabajo ya que limpian una media de 25 habitaciones en 6 horas, condiciones laborales que atentan contra la salud de estas trabajadoras (Flotats, 2017, citado por Alonso y Rodríguez, 2018).

*Estamos en ello. Creo que la mujer está avanzando, como es el caso de las kellys. Es un trabajo en el que tiras mucho de espalda y de cintura, es mucho esfuerzo. Yo por lo menos una vez al mes voy al fisio. Estoy descontenta con que la Seguridad Social no se encargue de estas dolencias y no se reconozcan como enfermedad profesional (H3/ camarera de pisos/ >40 años/ >20).*

---

<sup>9</sup> Ibídem

Las *kellys* exigen el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que los poderes públicos velen por igual por la seguridad e higiene de todos los puestos de trabajo bajo un mandato constitucional. Enfatizan que el principal problema es la carga de trabajo y la externalización del servicio, ya que en temporada alta han tenido una sobrecarga laboral de 80 camas en 6 horas. Piden a los políticos la jubilación anticipada, que se persiga el abuso y la explotación no siendo tan fácil abusar de ellas, que se reconozcan sus dolencias como enfermedades profesionales y no como enfermedades de trabajo, más inspecciones de trabajo de oficio y la derogación de la reforma laboral. *Con nuestra salud no se negocia nada, ni se recomienda que sean buenos empresarios, se respeta y aplica la ley.*

Aunque la situación está mejorando ya que el gobierno está introduciendo nuevas medidas para mejorar las condiciones de este colectivo fijando un número máximo de habitaciones para limpiar, además de impedir la externalización de estas actividades en el subsector de la hostelería para acabar con la precariedad del sector hotelero. Las *kellys* también reclaman el reconocimiento de enfermedades profesionales a las relacionadas con el uso habitual y repetido de instrumentos de limpieza que han de cogerse con la mano como escobas, bayetas, mopas y plumeros. El reconocimiento de dichas dolencias fue a mediados de agosto de 2018, el Gobierno, los agentes sociales y las Comunidades Autónomas reconocieron como enfermedades profesionales propias el síndrome del túnel carpiano, la bursitis y la epicondilitis o el llamado “codo de tenista” debido a que todas éstas surgen por el mecanicismo o la repetitividad de determinados movimientos con brazos y manos propios de su trabajo. Finalmente, éstas se han acabado reconociendo por las mutuas<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup>Fuente: “Las *kellys* logran que se acepten enfermedades profesionales propias de su trabajo repetitivo” 31/08/2018 .Disponible en: [https://elpais.com/economia/2018/08/31/actualidad/1535697010\\_746695.html](https://elpais.com/economia/2018/08/31/actualidad/1535697010_746695.html)

## **5. ¿COMO AFECTA LA CRISIS DE 2008 AL SECTOR TURÍSTICO?**

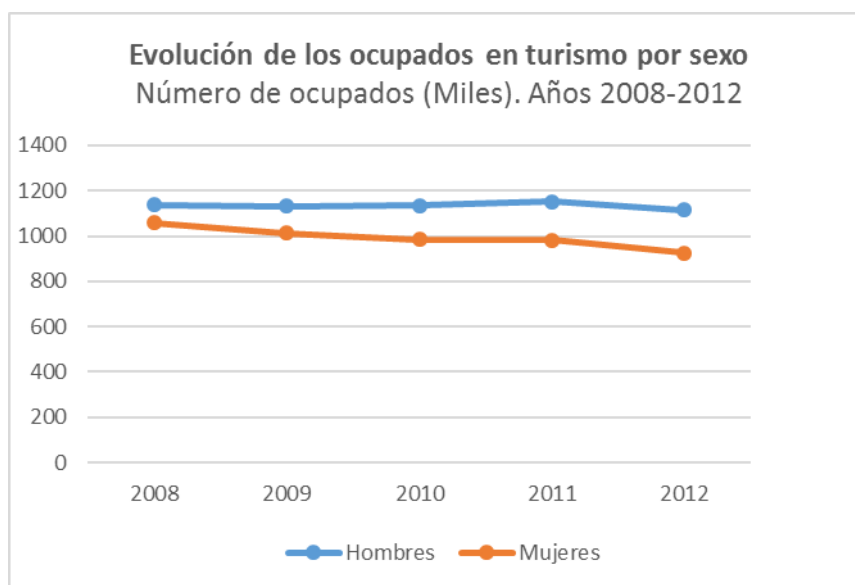
Como se ha explicado al principio de este artículo, el sector turístico aporta un porcentaje relevante al PIB español (Producto Interior Bruto), exactamente el 11,7% en el año 2017 generando un 12,8% de empleo nacional (Instituto Nacional de Estadística, 2018). El comienzo de la crisis española fue en 2008, esta crisis supuso descensos en la llegada de ingresos en el sector ya que los turistas extranjeros optaron por ocupar casas de familiares o campings cuya consecuencia directa fue el declive de los ingresos del sector y por tanto, la disminución del número de ocupados del sector hotelero afectando mayoritariamente a trabajadores a tiempo parcial que principalmente eran mujeres. Mayoritariamente, el colectivo más afectado como se ha dicho anteriormente fueron las mujeres dado que fueron las primeras en perder su puesto de trabajo pero también fueron las primeras reincorporadas en función a la recuperación de la actividad económica al comienzo del año 2010 (Alonso y Rodríguez, 2018).

Según un estudio realizado por el Instituto de Turismo de España (ITE) en 2012 esta crisis financiera supuso un estancamiento en la inserción laboral de las mujeres ya que existe todavía una enorme brecha sexista tanto desde un punto de vista retributivo como de las condiciones laborales, puesto que la mayor parte del trabajo de las mujeres se desarrolla en niveles de responsabilidad inferior a las de los hombres, incluso cuando la formación de ellas es superior.

También son más fáciles de despedir porque la mayor parte de los puestos de trabajo precario están ocupados por mujeres, así como la mayoría del trabajo a tiempo parcial es desempeñado por mujeres (hostelería y restauración). Cabe decir que el sector servicios, y el sector turístico fueron los menos afectados del total de la economía nacional. El sector servicios, fue el menos afectado durante la crisis de 2008 y el responsable de la recuperación de esta, ya que este sector representa casi el 70% de la economía española. El comercio, el transporte y la hostelería es el subsector más grande dentro del sector servicios, durante la crisis perdió 1.000 millones de euros, pero fue el gran protagonista de la recuperación aportando 23.000 millones (Abascal, 2017, citado por Alonso y Rodríguez, 2018).

Aunque el subsector de la hostelería y alojamiento fue poco afectado, las mujeres sufrieron en mayor proporción las consecuencias debido a la precariedad laboral y a las condiciones laborales a las que están sujetas. A continuación, se puede observar la falta de igualdad existente en el sector turístico por razón de género.

**Gráfico 1. Evolución de los ocupados en turismo por sexo**



Elaboración propia

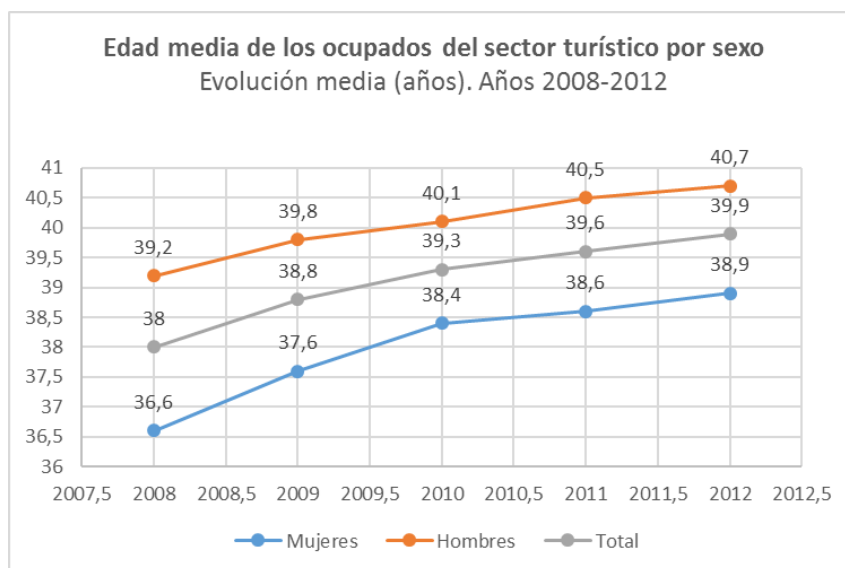
Fuente: *Encuesta de Población Activa*, Instituto Nacional de Estadística (INE). Segundo trimestre (2018)

Como se puede observar, la tasa de ocupados es más alta en los hombres que en las mujeres manteniéndose constante durante los próximos años con un ligero aumento de la ocupación de los varones en el año 2010 pero con un pronunciado retroceso en el año 2011. Respecto a la tasa de ocupación de las mujeres, sufrió un notable retroceso a partir del año 2008 y más aún a partir del año 2011.

De cada 10 asalariados que perdieron su puesto de trabajo durante la crisis, 8 eran mujeres mientras que 2 eran hombres. Desde el comienzo de la crisis económica las mujeres asalariadas en turismo han disminuido un 13,8%, mientras que los varones se han incrementado un 0,7% (Instituto de Turismo de España, 2012).

Se aprecia una gran clara brecha de género respecto a la ocupación y a las condiciones laborales de ambos colectivos, siendo claramente perjudicado el colectivo femenino aumentando la tasa de desempleo.

**Gráfico 2. Edad media de los ocupados del sector turístico por sexo**



Elaboración propia

Fuente: Encuesta de Población Activa, Instituto Nacional de Estadística (INE). Segundo trimestre (2018)

NOTA: la edad media se ha calculado utilizando las marcas de clase correspondientes a 10 intervalos de edad y suponiendo una edad de jubilación de 65 años

Dentro del colectivo mayormente afectado, las mujeres más perjudicadas fueron las comprendidas entre el rango de edad de entre 20 y 35 años, ya que a partir de la crisis de 2008 se incrementó la edad media de ocupados en el sector turístico, siendo esta variación notablemente superior que la de los hombres en 1,8 años.

Atendiendo a la tasa de temporalidad, el grupo más afectado son los jóvenes de entre 19 y 26 años, sin apenas diferencias según el género, aunque sobrepasada esta edad ya si es más notable la repercusión en las mujeres, sufriendo una mayor temporalidad. Se descarta la formación académica como consecuencia de las diferentes tasas de temporalidad ya que temporalidad es más alta en mujeres con estudios secundarios, seguido de las mujeres con estudios terciarios y finalmente, en tercer lugar, se encuentran las mujeres con estudios primarios con el porcentaje más bajo. Por tanto, se ha demostrado la estrecha relación entre la formación de las mujeres y la poca presencia en puestos con mayor responsabilidad debido a la carencia de estudios ya que se observa que es incierto, destinando la gran mayoría de puestos bajos a mujeres, desaprovechando importante capital humano sin oportunidad para demostrarlo (Instituto de Turismo de España, 2012).



Por tanto, tener un adecuado nivel de estudios en el sector turístico para las mujeres no es todo ya que a la mayoría se les imposibilita realizar una actividad laboral más cualificada y a su vez, poseer un contrato de trabajo con mayor estabilidad dado que las mujeres con mayor formación presentan un nivel de temporalidad más alto frente a las que menos formación tienen. Así mismo, se podría deducir que la formación académica de las mujeres no adquiere mucha relevancia en el sector puesto que no tienen oportunidad para desarrollarse profesionalmente y cuantos mayores estudios tengan a su disposición más se discrimina en la contratación.

## 6. ANALISIS DEL SUBSECTOR HOTELERO

Dada la finalidad de llevar a cabo un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo de los establecimientos hoteleros, el Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE) desarrolló un estudio en 2012 con el objetivo de investigar las distintas ocupaciones y el perfil competencial de los distintos subsectores turísticos entre ellos el sector de hoteles y alojamiento y el sector de hostelería y restauración. Se ejecutó un análisis de todos los puestos desempeñados en estos establecimientos, así como la descripción del mismo, si el puesto es ocupado por un hombre o una mujer, rango de años de los trabajadores por los que se suele ocupar el puesto, estudios característicos que poseen y experiencia en el sector. A continuación, destacamos los principales resultados del estudio señalado:

### 6.1 SUBSECTOR DE HOTELES Y ALOJAMIENTO

El 70% de los *directores/as* de los hoteles son hombres con un rango de edad superior a 45 años, la mayoría con estudios superiores y una antigüedad de más de 20 años. Respecto al cargo de *gobernanta o jefe/a del departamento de pisos* se detecta que el 100% son mujeres de entre 30 y 44 años, la mayoría con estudios medios y con una antigüedad de 13 años aproximadamente. Las funciones propias de este puesto son gestionar las actividades propias que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y el área de lavandería- lencería. En el puesto de *repcionista* se encuentra una cantidad equitativa de ambos géneros con una edad media menor a 30 años, aunque este puesto también está ocupado por mayores de 30 con una experiencia laboral de 7 años. Respecto a las *camareras de pisos*, casi el 100% son mujeres con estudios primarios de entre 30 y 44 con una antigüedad de 11 años en el sector. Sus tareas están relacionadas con la limpieza y puesta a punto de las habitaciones. El cargo de *conserjes y porteros* suele estar ocupado por hombres de 30 a 44 años con estudios medios y una experiencia de 6 años. En cuanto a la ocupación de *lencero/a, lavandero/ planchador/a*, el 60% de los encargados son hombres y el 10% mujeres, de entre 30 y 44 años con una experiencia de 9 años. Las mujeres son las ocupan los puestos inferiores, es decir, de la ejecución de las tareas propias de lavar y planchar mientras que los hombres como el propio cargo lo designa son los encargados de asignar éstas.

## 6.2 SUBSECTOR DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

La ocupación de *director/a* está ocupada mayoritariamente por hombres cuya edad es igual o superior a 45 años con una antigüedad de 15 años. El siguiente cargo es el de *director/a del Departamento de hostelería* (catering, bar), dónde los altos cargos son ocupados por hombres y los puestos inferiores por mujeres de entre 30 y 44 años, aunque también mayores de 45 con una experiencia laboral de 12 años. El puesto de *maître* está desempeñado casi 100% por hombres de entre 30 y 44 años con estudios medios y una antigüedad de 18 años. Su principal tarea, entre otras, es acoger y atender al cliente aplicando el idioma que resulte necesario y preparar el bar, cafetería o restaurante para que esté a punto. La ocupación de *cocinero/a* está regularmente distribuida entre hombres y mujeres mayoritariamente de 30 a 44 años, aunque también se contrata a personas de 16 a 29 años con una experiencia laboral de 13 años, menor para el colectivo más joven. La actividad de *camarero/a* es otra de las más igualitarias siendo un poco superior la ocupación masculina. La contratación es mayor en personas de entre 30 y 44 años, pero los jóvenes de 16 a 29 también son contratados. Finalmente, los *ayudantes de camarero* suelen ser mujeres de entre 16 y 44 años con estudios primarios y una experiencia laboral de 7 años.

Cómo se puede observar, la segmentación por razón de género en el sector turístico está muy diferenciada asignando los roles tradicionales del trabajo doméstico a las mujeres mientras que los puestos de responsabilidad y dirección son ocupados por los hombres con un porcentaje relevante.

## 7. REPRESENTATIVIDAD Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER EN EL SECTOR TURÍSTICO

Según explica Juan José Cestero, director de Recursos Humanos de una cadena de hoteles, *cada vez son más las mujeres que ocupan cargos directivos en empresas hoteleras, si bien, aún son pocas las que se sitúan en las más altas esferas*. El 33% de cargos directivos en cadenas hoteleras a nivel internacional está ocupado por mujeres. Este porcentaje cobra más importancia si se centra en empresas nacionales donde es más igualitario, con un 50% para cada sexo.<sup>11</sup>

Ha aumentado ligeramente el número de mujeres que forman parte del Consejo de la Administración. Si tomamos como ejemplo una de las empresas turísticas más importantes en nuestro país, Meliá, vemos que el 53% de la plantilla de esta compañía en España está formada por mujeres, sin embargo, el 80% de sus puestos de director y subdirector de hotel están ocupados por hombres. Así, en Barcelona, por ejemplo, sólo el 31% de los hoteles de 3 a 5 estrellas están dirigidos por mujeres. En las empresas turísticas se aprecian más mujeres en el Consejo de Administración, éstas suelen ser consejeras dominicales, esto es, pertenecientes a la familia propietaria de las acciones. El 50% son dominicales frente al 20% que son ejecutivas, es decir, pertenecen a la dirección de la empresa y el resto son consejeras independientes (Alonso y Rodríguez, 2018).

*Ana, dos chicas más y yo fuimos las pioneras a nivel de La Rioja en ocupar estos puestos de alto cargo. Yo empecé como comercial por mi matrimonio, hasta que un día próximo a la fecha de San Mateo el director suspendió la relación laboral y me ofrecieron el puesto de directora/gerente (H4/ directora/ >40 años/ 6-11)*

Se puede afirmar que cuanto mayor sea el Consejo más mujeres tienen un asiento en el mismo, y que en las cadenas hoteleras hay una mayor representación de las mujeres en la alta dirección que en otros sectores puesto que en 2007 se realizó una investigación en España sobre las cadenas hoteleras más representativas, Sol Meliá y NH hoteles, citadas anteriormente. Tomando como ejemplo Sol Meliá cuenta con un Consejo de

---

<sup>11</sup>Fuente: “La industria hotelera falla en igualdad” *Hosteltur*, 21/02/2012. Disponible enlace web: <https://www.hosteltur.com/167050-industria-hoteler-falla-igualdad.html>

Administración formado por 12 personas, de las cuales únicamente dos son mujeres, una dominical y otra independiente. Mientras que en NH hoteles, la situación no varía mucho ya que de 14 personas que forman el Consejo, dos son mujeres, consejeras independientes. "Aunque Sol Meliá está trabajando en avanzar en políticas de conciliación de la vida familiar y profesional a través del análisis de medidas de flexibilidad y ayudas en maternidad y cuidado de familiares, queda mucho trabajo por delante".<sup>12</sup>

Un estudio de Fisher et al. (1993, citado por Alonso y Rodríguez, 2018), afirmó que la discriminación de las mujeres en las cadenas hoteleras confirmando la poca representación de las mismas en altos cargos. Estos autores sugirieron que las mujeres están discriminadas en la dirección de las empresas, ya que habitualmente tienen un capital inicial de partida más bajo que las empresas controladas por hombres, lo que las posiciona en una posición inferior. En ese mismo estudio, se deduce una evidente mayor rentabilidad y crecimiento en empresas dirigidas por hombres en términos de número de empleados, ventas, ingresos y mayor crecimiento en ventas por empleados que las dirigidas por mujeres.

Según la base de datos SABI de 2011, se posicionó a la mujer más favorablemente con un 35% de empresas a su cargo, evidenciando un ligero avance de la dirección. Además, estudios recientes han puesto de manifiesto que en las cadenas hoteleras hay una mayor representación de mujeres en los puestos de alta dirección que en otros sectores. El aumento de la cualificación derivado de la equiparación entre géneros en todos los niveles de formación se traduce en un incremento del número de mujeres con aptitudes para ser candidatas a los puestos de poder en las empresas (Alonso Almeida, 2008, citado por Alonso y Rodríguez, 2018).

*Sí creo que la mujer ha evolucionado considerablemente en el mercado de trabajo ya que es un sector en el que abundan las mujeres, mi jefa es una mujer (H4/ gobernanta/ >40 años/ >20)*

---

<sup>12</sup>Fuente: "Mujer y turismo: la igualdad no existe. Las diferencias de género persisten en puestos de responsabilidad y sueldos" En revista *HOSTELTUR*, 06/11/2011. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/132250\\_mujer-turismo-igualdad-no-existe.html](https://www.hosteltur.com/132250_mujer-turismo-igualdad-no-existe.html)

## 7. 1 SUBJETIVIDAD E IDENTIDAD DE LAS TRABAJADORAS EN EL SECTOR TURISTICO

La mujer y el turismo son conceptos muy relacionados. Es el sector que más oportunidades de trabajo ofrece para el colectivo femenino pero no es un sector igualitario. En función al estudio titulado Mujer y Turismo: la igualdad no existe, realizado por la Escuela de Turismo CETT con la colaboración de HOSTELTUR en septiembre de 2011 dos de las directivas entrevistadas enfatizan que el trabajo en la dirección de un hotel es muy vocacional y de servicio 24 horas, lo cual significa esforzarte al máximo para conseguir buenos resultados, versión que coincide con las trabajadoras entrevistadas para el presente artículo.

Como punto de partida, todas las trabajadoras entrevistadas definen su experiencia en el sector turístico como buena, aunque algunas describen los matices con los que están disconformes en el transcurso de la entrevista.

*Es un trabajo vocacional, te tiene que gustar*  
(H4/directora/camarera/cocinera/>40 años/>20)

*Mi experiencia es buena. En el ambiente de trabajo siempre me he sentido en familia. Me gusta mucho mi trabajo* (H4/gobernanta/>40 años/ >20)

Es cierto que en el perfil de directoras se percibe más vocación hacia el sector turístico que en el resto de puestos del sector.

*Tenía muy claro que lo que más me llamaba la atención desde pequeña era la hostelería. Lo noté más cuando empecé mis estudios en Turismo, y en el transcurso de mi carrera profesional, primero trabajé de recepcionista, más adelante de comercial y finalmente me ofrecieron el puesto de directora*  
(H3/directora/>40 años/6-11)

*Te tiene que gustar el trato con la gente para trabajar en este sector. A mí me encanta mi trabajo y la hospitalidad, cuidar los pequeños detalles. Que el cliente esté a gusto y tenga las facilidades y comodidades que requiera me satisface* (H4/directora/>40 años/11-20)

Se puede apreciar que todas las trabajadoras coinciden en qué es un trabajo vocacional pero en los distintos discursos es destacable que las directoras cumplen con su trabajo de forma más satisfactoria.

Respecto al tema de contratación ambas directoras aseguran que no tienen inconveniente alguno en incorporar a hombres a su plantilla para desempeñar el puesto de camarero de pisos, que no existía sexo para la contratación, pero sí que es cierto que al ser mujeres priorizan para contratar a trabajadoras de su mismo sexo.

*“Hay puestos de trabajo más feminizados y otros más masculinizados, pero esto tiene que cambiar porque ambos pueden realizar bien cualquier trabajo si se esfuerzan. Las condiciones de trabajo de las mujeres son iguales que las de los hombres. Antes no veías a una mujer haciendo turnos de noche y en este hotel es una chica la que hace este turno. Además de ser la jefa de recepción” (H3/ directora/ >40 años/ 6-11)*

En el sector turístico se puede apreciar fácilmente la notable asignación de diferentes puestos de trabajo en función del sexo. Tal y como explica un estudio realizado por Turijobs, se refleja la segregación de actividades existentes, diferenciando actividades “masculinizadas” y “feminizadas” incorporando más mujeres en agencias de viaje, atención al cliente y las reservas, mientras que los hombres son más seleccionados para puestos directivos de cualquier área, finanzas o compra<sup>13</sup>. Además de que el 41% de mujeres tienen estudios universitarios frente a un 31% de hombres, lo que demuestra mayor formación relacionada con el turismo en el colectivo femenino.<sup>14</sup> Xavier Canalis, director de Turijobs, argumenta la existencia del denominado “techo de cristal” en la industria turística, pero añade la falta de participación o inscripción de mujeres en ofertas directivas, tan sólo el 18% lo hace, frente al 80% en los mandos intermedios, por lo que el comportamiento es similar. Canalis expone la falta de representatividad en altos cargos

---

<sup>13</sup>Fuente: “Las ocupaciones más afectadas por la desigualdad de género en el sector”. En revista HOSTELTUR, 07/02/2018. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/126470\\_ocupaciones-afectadas-desigualdad-genero-sector.html](https://www.hosteltur.com/126470_ocupaciones-afectadas-desigualdad-genero-sector.html)

<sup>14</sup>Fuente: “Seis de cada 10 trabajadores en turismo son mujeres”. En revista HOSTELTUR, 17/12/2018. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/114225\\_seis-cada-diez-trabajadores-turismo-son-mujeres.html](https://www.hosteltur.com/114225_seis-cada-diez-trabajadores-turismo-son-mujeres.html)

debido a la escasa participación de las mismas para formar parte de las altas esferas de dichos establecimientos<sup>15</sup>.

En el trabajo de campo se evidencia clara subjetividad y distinta concepción de las condiciones laborales, situación de la mujer en el sector, discriminación... en función del trabajo que desempeñan las trabajadoras.

Las camareras de piso están disconformes con sus condiciones laborales, argumentan que tienen una carga de trabajo excesiva para el bajo salario mensual que reciben. En general, se puede afirmar que es el grupo de trabajadoras más descontentas por la situación laboral y comparan su situación con la de los trabajadores, hombres que forman parte de la plantilla del hotel defendiendo que ocupan puestos de rangos superiores.

*Los hombres están en mejor condición que las mujeres, todos los puestos de responsabilidad en este hotel están ocupados por hombres, está el director, el jefe de cocina, recepción, cafetería... (H3/camarera de pisos/20-39 años/ >20)*

Las cocineras están satisfechas con su puesto de trabajo en general, aunque en ambos casos, el jefe de cocina es un hombre.

*Estoy muy a gusto con mis tres compañeros de cocina, veo gestos bonitos y me tratan muy bien. Vas a coger un peso y te ayudan. El jefe de cocina mejor no me puede tratar. Estoy en iguales condiciones que mis compañeros y cobramos por igual. Es un trabajo esclavo, pero no me puedo quejar porque éste trabajo me encanta. Llevo desde los 16 años en una cocina. (H4/cocinera/ 20-39 años/ >20)*

*A veces trabajamos mucho y nos pagan muy poco. En la cocina de este hotel somos dos, mi jefe y yo, realizamos prácticamente el mismo trabajo y yo cobro menos. Los hombres por general están mejor pagados (H3/cocinera/>40 años/20)*

---

<sup>15</sup>Fuente: "Mujer y turismo: la igualdad no existe. Las diferencias de género persisten en puestos de responsabilidad y sueldos" En revista HOSTELTUR, 06/11/2011. Disponible en: [https://www.hosteltur.com/132250\\_mujer-turismo-igualdad-no-existe.html](https://www.hosteltur.com/132250_mujer-turismo-igualdad-no-existe.html)



Aunque también tiene inconvenientes:

*Es un trabajo muy duro porque no tienes vida social, mi casa es este hotel. A mí primera hija me la tuvo que criar mi madre y es muy duro. Mi marido puede disfrutar más de las niñas porque trabaja en una fábrica (H4/cocinera/20-39 años/ >20)*

La concepción de las directoras es diferente en cambio;

*Las condiciones laborales de las mujeres son iguales que las de los hombres. En esta empresa no existe sexo si no personas por igual. Yo contrato atendiendo a la actitud no en función del sexo (H4/directora/>40 años/11-20)*

*La existencia de discriminación hacia la mujer, de catalogarla en una posición inferior con unas condiciones laborales peores es una imagen preconcebida de la sociedad. La vida ha evolucionado y no hay que copiar lo que se veía en casa. Las tareas en mi casa se reparten por igual, una semana uno hace el 60% y otro el 40% y viceversa (H4/directora/>40años/11-20)*

Aunque las trabajadoras de las ramas inferiores afirman que nunca han sufrido discriminación ni por parte del personal del establecimiento ni por clientes usuarios, esta concepción cambia para las trabajadoras de ramas superiores ya que han sido las que han sufrido mayoritariamente discriminación por clientes.

*Un día vinieron unos clientes, creo recordar que eran argentinos. Me preguntaron por el responsable del establecimiento a lo que les conteste que era yo. No entendían que en la dirección de un hotel una mujer pudiera atenderles de igual manera que un hombre. Me pareció muy triste (H3/directora/ >40 años/ 6-11).*

En cuanto a la concepción de la subordinación de la mujer en el sector hotelero de las directoras es diferente en comparación con las mujeres que ocupan los cargos más bajos.

No creen que la mujer esté discriminada en este sector ni en ningún otro, y afirman que las leyes nos hacen un flaco favor, además de sostener lo siguiente *no hay que creer de antemano que la mujer está subordinada por ser mujer*.

Como consecuencia, el restante grupo no opina igual que esta minoría. Las cocineras y las camareras de pisos aseguran que no tienen oportunidad de ascender y que siempre van a permanecer en las ramas bajas de la organización. Las características de este mayoritario grupo son similares, gran experiencia en el ámbito del turismo, pero escasa formación en relación al puesto ocupado.

Como se pudo observar, hay distintas concepciones de la mujer en el sector turístico, las mujeres que ocupan puestos altos no creen en la subordinación de la mujer en el ámbito hotelero, mientras que las mujeres que realizan el trabajo más precario sí que defienden la subordinación y desigualdad en el sector debido a la precariedad y al mando dominante de los hombres respecto a los distintos departamentos que configuran un hotel.

## **7.2 EMPODERAMIENTO DE LA MUJER EN EL SECTOR TURÍSTICO**

El turismo se ha convertido, en las últimas décadas, en una vía de acceso femenino al mercado laboral y empoderamiento de la mujer en zonas desfavorecidas. El acceso a un trabajo fuera del hogar permite a la mujer contribuir de forma directa al mantenimiento de su familia, reforzar su independencia y autoestima y su posición, social, económica y también política, en comunidades en las que tradicionalmente quedaba relegada a un papel subordinado a su padre o marido. En este sentido, es, por lo tanto, una herramienta que permite avanzar hacia la igualdad real de oportunidades entre todas las personas. El turismo es uno de los sectores de actividad con mayor participación femenina<sup>16</sup>. Según datos procedentes de la Organización Internacional de Trabajadores (2012) reflejados en el informe mundial de mujeres en el turismo el porcentaje de mujeres empresarias es casi el doble en el sector turístico que en la media de sectores económicos (el 36%, frente al 22%) y su poder de decisión a nivel institucional en este ámbito está evolucionando de forma positiva: aproximadamente uno de cada cinco ministerios de turismo del mundo está ocupado por una mujer.

---

<sup>16</sup>Fuente: “Mujeres y turismo: hacia el empoderamiento y la igualdad real de oportunidades”. En revista, *El Blog*, 08/03/2013. Disponible en: <http://www.destinosolidario.org/blog/?p=365>

Por esto, se puede afirmar que la industria turística ha tenido aspectos positivos en la incorporación de la mujer al mercado laboral. Ha supuesto importantes oportunidades de acceso a un puesto de trabajo. En consecuencia, les ha ayudado a salir del círculo de la pobreza a través del empleo formal o informal, dando más independencia y seguridad al colectivo afectado. Además, las mujeres representan gran parte del capital humano que trabaja en el sector, y es en este sector dónde existen más probabilidades de que las mujeres ocupen más cargos de responsabilidad. Aunque según informes y estudios realizados, las mujeres son más propensas a ocupar puestos de responsabilidad en hoteles pequeños mientras que los hombres en centros turísticos de cinco estrellas.

La flexibilidad del trabajo en turismo permite a estas mujeres continuar sus roles tradicionales, mejoran su calidad de vida, además de reducir la tasa de desempleo en mujeres no cualificadas que realizan trabajos de confección de souvenir, o servicios de comidas y bebidas entre otros.

## 8. CONCLUSIONES

La precarización del sector turístico es un fenómeno transversal que se ha acabado normalizando debido a temporalidad de esta industria. No obstante, la situación de las mujeres es diferente en contraste con la de los hombres, siendo éstas el colectivo más afectado. Se aprecia una clara desvalorización de las capacidades y aptitudes de la mujer para desempeñar puestos de responsabilidad y no por ningún motivo en concreto, simplemente por ser mujer.

Partiendo de la base de que la sociedad no es igualitaria, la estructura y la organización de los puestos de trabajo se van a repartir de forma desigual por lo que es fácilmente notable la inferioridad de las mismas en dichos establecimientos. Por otro lado, aunque las mujeres rompieron el rol tradicional del trabajo doméstico y cuidado de sus hijos dedicando parte de su tiempo a una actividad remunerada debido al potencial deseo de ser independiente, el cargo de las tareas básicas del día a día siguen perteneciendo al colectivo femenino pudiendo ser éste el origen de la desigualdad laboral. Esto es, se siguen reproduciendo los roles tradicionales donde las mujeres dedican más tiempo al trabajo no remunerado. En cambio, los hombres destinan más tiempo a su promoción profesional lo que supone una evidente desventaja para las mujeres impidiendo el desarrollo de su carrera profesional y obstaculizando la promoción a puestos de mayor responsabilidad debido a los tiempos de trabajo.

A todo esto, se le añade la brecha salarial, debido a que las mujeres cobran menos que los hombres realizando prácticamente el mismo trabajo. Sin embargo, cabe destacar que es la rama turística la que menos porcentaje de discriminación salarial ostenta en comparación con otros sectores.

Es apreciable que la percepción de la discriminación, desigualdad, estereotipos empieza en el ámbito familiar, la educación que la familia va dando a sus hijos y se va transmitiendo de generación en generación, lo que es un fallo porque la vida va evolucionando pero la sociedad se estanca, *no crece, no ve más allá de lo que vivieron en casa* (H4/directora/>40 años/11-20)

El sector turístico es una industria con roles muy marcados, determinadas profesiones están asignadas para hombres y otras para mujeres, por lo que se puede hablar de puestos

“feminizados y masculinizados” barreras que son muy difíciles de romper porque ya se han estandarizado. En consecuencia, el mercado laboral está muy segmentado, se percibe una evidente segregación horizontal en este sector marcado por la “feminización y masculinización” de los puestos de trabajo

Como se ha señalado anteriormente, la matriculación de mujeres en turismo es mayor que la de los hombres lo cual implica mayor formación académica de las mismas pero sin embargo su ocupación respecto a cargos de elevada responsabilidad es escasa o prácticamente inexistente. Para describir ésta situación tan contradictoria se utiliza la expresión “techo de cristal” ya que existen determinadas barreras invisibles que impiden el ascenso de las mujeres.

Finalmente, aunque no cabe duda de la multitud de acontecimientos ocurridos en los últimos años en torno a la mujer: el acceso de las mujeres al mercado de trabajo, acceso a cargos ejecutivos de nivel superior, propiedad de empresas y a puestos del Consejo de Administración de grandes sociedades mercantiles queda un largo camino que recorrer ya que se está desaprovechando importante capital profesional representado por mujeres debido a su escasa participación en niveles jerárquicos elevados.

Finalmente el estudio culmina con una serie de preguntas relacionadas referentes a la subordinación de la mujer en los establecimientos hoteleros;

### **¿Empieza la percepción de la discriminación en el ámbito familiar?**

Anteriormente, la división de tareas estaba muy normalizada en el ámbito familiar y en la sociedad en general, las mujeres eran las que se encargaban del cuidado del hogar, del trabajo no remunerado, mientras que el hombre destinaba su tiempo a la práctica de un trabajo remunerado para mantener a su familia y el hogar. Esta práctica se ha ido prolongando a lo largo del tiempo, aunque ahora ya no está distinguido de igual manera que antes. Pero, **¿podría ser el origen de esta desigualdad y de la asignación de roles tan distinguido en este sector al ser la prolongación del ámbito del hogar?**

Otro de los aspectos para reflexionar sobre él es el siguiente, **¿qué se valora en especial para la contratación de personal en el sector turístico, la experiencia para el puesto que se va a ocupar o la formación académica?** Hoy en día se exigen mínimo entre dos y tres años de experiencia para ocupar un puesto de trabajo. Por tanto, ¿qué tiene más relevancia en función de la contratación en los establecimientos hoteleros, la formación

académica o la experiencia en el sector? En este caso, la experiencia en el puesto de trabajo que se va a ocupar es relevante ya que los puestos de trabajo de las ramas inferiores están ocupados por mujeres poco cualificadas, pero con mucha experiencia laboral. Si se trata de un puesto de mayor responsabilidad está más valorada la formación, pero también la experiencia en el sector.

El mercado laboral está muy segmentado, sobre todo, el sector turístico ya que se trata de una extensión del ámbito del hogar en el cual los roles están ya marcados, predeterminados. Se puede hablar de determinadas profesiones con los siguientes adjetivos “feminizados” y “masculinizados”. Así como es poco probable ver hombres ocupando puestos de camareras de pisos, también es extraño ver a mujeres como técnicos de mantenimiento. ¿A qué se debe?, ¿son prejuicios de la sociedad?, ¿es cuestión de habilidades?, **¿existe sexo para la contratación, o es cuestión de actitud?**

Por mucho que las directoras argumenten que no existe sexo para la contratación, que se trata de cuestión de actitud es cierto que prefieren contratar a personas de su mismo sexo puesto que se sienten más comprendidas y con más complicidad. Por ello, ¿influye el sexo del director/a en cuanto a la preferencia de contratación de sus futuros empleados/as?

## BIBLIOGRAFIA

- ✓ Alonso, M. M., Rodríguez, J. M. (2018). *Turismo y género*. Madrid; Síntesis.
- ✓ Brotons, M., Huete, R., Siguenza, M. C. (2016). *La desigualdad entre hombres y mujeres en el sector hostelero español*. Alicante: Universidad de Alicante
- ✓ Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y Organización Internacional de los Trabajadores (OIT) (2012). *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo*. Disponible en:  
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/globalreportonwomenintourism2010keyfindingses.pdf>
- ✓ Escuela de turismo, CETT, (2018). Grupo de turismo, cultura y territorio. Totcett. Edición online. Disponible en: <https://www.cett.es/totcett>
- ✓ Execeltur (2018). *Estudio sobre el empleo en el sector turístico español*. pags 1-42. Disponible en: <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2018/04/ESTUDIO-EMPLEO-SECTOR-TURISTICO-EXCELTUR.pdf>
- ✓ Explotación de datos de EPA (INE) por Turespaña. (2018). *Empleo en turismo*. Segundo trimestre 2018. Disponible en:  
<http://estadisticas.tourspain.es/WebPartInformes/paginas/rsvisor.aspx?ruta=%2fEPA%2fEstructura%2fTrimestral%2fOcupados+seg%u00fan+edad+por+actividades+de+la+industria+tur%u00edstica.+--+Ref.2346&par=1&idioma=es-ES&anio=2018&trimestre=2>
- ✓ Instituto de Turismo Español (2012). *Empleo en el sector turístico*. Disponible en:  
<https://www.tourspain.es/es-es/ConocimientoTuristico/PoblacionActiva/Informe%20anual%20de%20la%20EPA%20en%20el%20sector%20tur%20C3%ADstico.%20A%20C3%B1o%202012.pdf>
- ✓ Instituto Nacional de Estadística (2018). *Activos según edad por actividades de la industria turística*. Disponible en:  
<http://estadisticas.tourspain.es/WebPartInformes/paginas/rsvisor.aspx?ruta=%2fEPA%2fEstructura%2fTrimestral%2fActivos+seg%u00fan+edad+por+actividad>

es+de+la+industria+tur%u00edstica.+-+Ref.2343&par=1&idioma=es-  
ES&anio=2018&trimestre=2

- ✓ Instituto Tecnológico Hotelero (2015). *Más mujeres que hombres en el sector hotelero, aunque las primeras adolecen de mayor inestabilidad laboral*. Recuperado de <http://www.ithotelero.com/tag/equotel>
- ✓ Organización Internacional de Trabajadores (OIT) (2018). *Perspectivas internacionales sobre las mujeres empleadas en la hostelería, la restauración y el turismo*. Disponible en: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/globalreportonwomenintourism2010keyfindingses.pdf>
- ✓ Servicio Público de Empleo Estatal (2012). *Características sociodemográficas y perfiles competenciales de los trabajadores del sector turístico*. Disponible en: [https://www.elespazio.com/content/uploads/files/empleo/estudio\\_sector-turismo.pdf](https://www.elespazio.com/content/uploads/files/empleo/estudio_sector-turismo.pdf)
- ✓ Siguenza, M. C. (2011). *La mujer en el subsector del alojamiento. El caso de la costa blanca*. Alicante, España. Investigaciones Turísticas. N. 2 (jul.-dic. 2011). ISSN 2174-5609, pp. 102-119
- ✓ World Tourism Organization (2011). *Global Report in Women in Tourism*, *pags. 103*. Recuperado de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global\\_report\\_on\\_women\\_in\\_tourism\\_2010.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global_report_on_women_in_tourism_2010.pdf)



## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: Entrevista realizada a las mujeres de los establecimientos hoteleros**

#### Ficha de la trabajadora entrevistada

- ✓ Nombre:
- ✓ Edad:
- ✓ Formación:
- ✓ Puesto actual:
- ✓ Antigüedad:
- ✓ Situación familiar (hijos/no hijos):
- ✓ Otros puestos ocupados en el ámbito de turismo:
- ✓ Fecha y lugar de la entrevista:

#### Temas comunes:

- Cuenten la experiencia personal como trabajadora en el sector turístico
- Situación de la mujer en el sector turístico
- Existencia o no de discriminación de la mujer en el sector turístico
- Condiciones laborales de la mujer
- Salarios en comparación con los hombres
- Situación de la conciliación de la vida familiar y laboral en el sector turístico
- Valoración de la evolución de la presencia y situación de la mujer en el sector turístico
- ¿Ha sido importante el sector turístico para la incorporación al mercado de trabajo?
- ¿Realizan las mujeres trabajos vinculados al hecho de ser mujer y sus roles en el sector turístico?
- ¿Ha sentido o sufrido en alguna ocasión discriminación por ser mujer en el sector turístico?